

CASO DE ÉXITO

Empresa manufacturera gestiona más de 200 nuevos leads por mes



UNIRROL es una pyme familiar con sede en Argentina, especializada en la fabricación y distribución de soluciones de intralogística de uso intensivo, como montacargas, transportadores y sistemas de estanterías.

El principal problema de UNIRROL, al igual que el de muchas pymes en crecimiento, era que la información de los clientes estaba dispersa, desorganizada y raramente actualizada. Los vendedores registraban los datos de sus clientes de forma manual, y si un representante se iba de la empresa o incluso se tomaba vacaciones, la gerencia perdía visibilidad sobre todas las actividades que estaba manejando.

En 2009, UNIRROL trabajó con GrowIT, un experimentado Partner Certificado de Sugar en América Latina, para dar el salto de las planillas de cálculo a Sugar, comenzando con la versión gratuita y luego migrando a la versión licenciada en 2014.

Hoy, UNIRROL utiliza la última versión de Sugar Sell, lo que les ha permitido implementar capacidades de IA y automatizar un proceso de marketing externo con WhatsApp.

Ventas más precisas a partir de un mejor entendimiento del cliente

Sugar ayudó a UNIRROL a centralizar todos los datos de clientes. Así, para las campañas de marketing, el equipo pudo registrar cada fuente y punto de contacto, desde newsletters, saludos en fechas especiales, publicidades en medios impresos, exposiciones y comunicaciones, hasta visitas presenciales y llamadas telefónicas.

Ahora, los vendedores cuentan con una fuente confiable y de fácil acceso para los datos de clientes y oportunidades. Los representantes pueden buscar un cliente y ver al instante su historial y las últimas cotizaciones. Incluso configuraron alertas para marcar las cuentas sin actividad durante varios meses, de modo que puedan ser reasignadas. "Los vendedores suelen creer que los clientes los recuerdan para siempre", dice María José Michelotti, propietaria y gerente general de UNIRROL, "¡pero no es así!".

Al construir un proceso consistente con una mejor higiene de datos, los representantes tienen mayor claridad y visibilidad sobre cada oportunidad, lo que les permite priorizar su tiempo de manera más efectiva.

Integración de Marketing y Ventas

UNIRROL integró un proceso de marketing automatizado usando WhatsApp con Sugar. Cuando se hace clic en un aviso, se redirige a WhatsApp Business, un bot con IA resuelve la consulta y se crea automáticamente un lead en Sugar, indicando la procedencia del mismo y cuáles son los próximos pasos.

Visibilidad que marca la diferencia

Según Natalia Suppo, del área de administración comercial de UNIRROL, Sugar es intuitivo y visualmente claro: "Los dashboards nos dan una visibilidad invaluable: qué leads generan conversiones, qué oportunidades tienen mayor valor y en qué deben enfocarse los vendedores", dice.

Sector

Fabricación

Ubicación

Argentina

Tamaño de la empresa

11-50 empleados

Sitio Web

www.unirrol.com.ar

"Sugar permite que el equipo de ventas trabaje con precisión en lugar de perseguir cada oportunidad. Los representantes pueden filtrar los datos a su manera, identificar lo que realmente importa y concentrar sus esfuerzos donde generan mayor impacto."

— HERNÁN HÖRL,
gerente de ventas

Es posible revisar el rendimiento mensual de cada vendedor, como el flujo de leads, el volumen de oportunidades, las tasas de cierre, el cumplimiento del seguimiento y la adherencia a los tiempos. Se hace seguimiento de los detalles de ganancia/pérdida y se monitorea el comportamiento del pipeline para identificar patrones y detectar puntos de dolor.

Los equipos hacen un seguimiento sencillo de los KPIs, y las encuestas de satisfacción del cliente, están automatizadas para brindar retroalimentación valiosa a los equipos de ventas y marketing. Incluso generar un informe les toma apenas un par de minutos, y el análisis de negocios puede realizarse de forma rápida.

Flexibilidad que genera libertad

Incluso cuando los volúmenes de ventas fluctúan, UNIRROL registró mejoras significativas: menos ruido, menos correos innecesarios y un único canal de comunicación organizado. "Nos dio el espacio para enfocarnos en iniciativas estratégicas, algo inimaginable antes", dice la gerente general María.

UNIRROL gestiona ahora más de 200 nuevos leads por mes, con una tasa de conversión a oportunidades del 45%.

Lo que más destacó al gerente de ventas Hernán Hörl fue la flexibilidad de Sugar. "Usé otros CRMs que son rígidos y 'cerrados'. Sugar se adapta, no solo al proceso de nuestra empresa, sino incluso a la forma de trabajar de cada vendedor", dice Hernán. "Los vendedores pueden organizar y filtrar sus cuentas y oportunidades como mejor les parezca. Ese nivel de personalización no lo encuentras en otros sistemas."



"Usé otros CRMs que son rígidos y 'cerrados'. Sugar se adapta, no solo al proceso de nuestra empresa, sino incluso a la forma de trabajar de cada vendedor."

— **HERNÁN HÖRL,**
gerente de ventas

Acerca de SugarAI

SugarAI va más allá del CRM tradicional para impulsar las ventas basadas en IA y centradas en el cliente. Nuestra plataforma de Ventas de Precisión ayuda a los vendedores a ganar y hacer crecer las cuentas más importantes al descubrir riesgos ocultos, revelar oportunidades de expansión y guiar cada paso para negocios complejos basados en relaciones.

Más información en www.sugarai.com/es